

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI PENDAFTARAN RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA PURWODADI TAHUN 2015

MUSTAFIAH

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 422201201233@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan. Berdasarkan survei awal di Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi ruang pendaftaran pasien rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat menjadi satu ruangan, tidak adanya nomor antrian untuk pasien yang akan mendaftar, tidak ada ruang tunggu untuk pasien yang akan mendaftar. Pelayanan petugas meliputi keramahan, kecepatan, informatif, dan ketepatan yang diberikan petugas kepada pasien. Tujuan umum mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran di Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan secara Studi Kasus. Sampel penelitian ini adalah 63 pasien dengan teknik pengambilan Accidental Sampling. Cara pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara yang diberikan kepada pasien dengan didampingi oleh peneliti terutama pasien yang akan atau sudah mendaftar.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden jenis kelamin perempuan(71,4%), dengan kelompok umur antara 22-29 tahun(34,9%), memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta(42,9%), dan berpendidikan terakhir SMA(39,7%). Sebagian besar jawaban ketidakpuasan responden pada pelayanan pendaftaran adalah ketidakpuasan terhadap kenyamanan ruang tunggu di tempat pendaftaran(60,3%), dan sebagian besar jawaban ketidakpuasan responden pada pelayanan petugas pendaftaran terdapat pada kemampuan petugas dalam melayani pasien di tempat pendaftaran(30,2%).

Diharap kepada pihak Rumah Sakit untuk penambahan nomor antrian, pemberian ruang tunggu, fasilitas, penambahan jumlah tempat duduk, dan kenyamanan ruang tunggu di tempat pendaftaran, Diharapkan petugas memperhatikan kejelasan informasi yang akan disampaikan, kemampuan petugas dalam melayani pasien, dan kecepatan petugas dalam pelayanan lebih ditingkatkan.

Kata Kunci : kepuasan, Pelayanan di Pendaftaran, Pelayanan Petugas Pendaftaran

PATIENT SATISFACTION OF SERVICE IN PLACE OF REGISTRATION AT PERMATA BUNDA HOSPITAL PURWODADI 2015

MUSTAFIAH

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 422201201233@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

quality of health services are health services that can satisfy each user health service .Based on survey early in the hospital gem mother purwodadi the registration of outpatients , in-patient care and emergency into one of the room , the absence of number of the queue for patients who will register , there is no waiting room for patients who will register .The ability of officers in serving the patient and clarity of information conveyed officers in place of registration meuaskan not .A common purpose know the picture of satisfaction of patients to services in place of registration at Permata Bunda hospital purwodadi.

This research was descriptive and method cross sectional case study .A sample of this research is 63 patients the way the collection of data is an interview with the techniques accidental sampling based on the results of research shows most respondents female sex (71,4 %) , with age group between 22-29 years (34,9 %) , work as private employees (42.9 %) , and last high school educated (39,7 %) .The majority of patients not satisfied with comfort the waiting room in place of registration (60,3 %) and the ability of officers in serving patients in place of registration (30.2 %).

Expected to the Hospital for the addition of a queue number, giving the waiting room, the facilities, increasing the number of places to sit, and the comfort of the lounge at the place of registration, the clerk noticed Expected clarity of the information to be delivered, the ability of officers to serve patients, and speed in service officers more enhanced.

Keyword : satisfaction, service on the Registration, Registration Officer Services